

Інтернет-комунікації як важливий напрям зв'язків із громадськістю органів державної влади та місцевого самоврядування

Башук А. І.,
канд. філол. наук

У статті розглядається специфіка інтернет-комунікацій органів державної влади та місцевого самоврядування як невід'ємної складової частини роботи зі зв'язків із громадськістю. З'ясовано нормативно-правове підґрунтя інформаційно-комунікаційної взаємодії влади з громадськістю, зокрема в аспекті стандартизованої процедури висвітлення суспільно важливої інформації на офіційних веб-сайтах. Їх аналіз свідчить, що переважно практикується формальний підхід до інформаційного наповнення і технічних параметрів сайтів, відсутній або зведений до мінімуму інтерактивний зв'язок з користувачем. Розглядаються також соціальні мережі як інструмент комунікації влади. Відкритим залишається питання визначення місця стратегічних комунікацій в органах влади. Інтернет-комунікації поза стратегічним контекстом не сприяють реалізації системних завдань і функцій владних зв'язків із громадськістю.

Ключові слова: зв'язки з громадськістю, інтернет-комунікації, офіційний веб-сайт, соціальна мережа, органи державної влади, місцеве самоврядування.

Internet communications as an important area of public relations of state and local government

Bashuk Alla,
Candidate
of Philological Sciences

The article deals with the specifics of internet communications of the state and local government as an integral part of public relations. It is found out the normative basis of information and communication interaction with public authorities, particularly in terms of the standardized procedures for coverage of socially important information on official websites. Their analysis shows that the formal approach to information content and technical parameters of the sites is mainly practiced; simultaneously the interactive communication with the users is absent or is minimal. Also the article considers the social networks as a communication tool of state government. A question of determining a place of strategic communications in government authorities is left open. The Internet communications outside strategic context do not promote realization of the system tasks and functions of government public relations.

Keywords: public relations, Internet communications, official website, social network, public authorities, local government.

Интернет-коммуникации как важное направление связей с общественностью органов государственной власти и местного самоуправления

Башук А. И.,
канд. филол. наук

В статье рассматривается специфика интернет коммуникаций органов государственной власти и местного самоуправления как неотъемлемой составляющей работы по связям с общественностью. Определена нормативно-



правовая основа информационно коммуникационного взаимодействия власти с общественностью, в частности в аспекте стандартизированной процедуры освещения общественно важной информации на официальных вебсайтах. Их анализ свидетельствует, что в основном применяется формальный подход к информационному наполнению и техническим параметрам сайтов, отсутствует или сведена к минимуму интерактивная связь с пользователем. Рассматриваются также социальные сети как инструмент коммуникаций власти. Открытым остается вопрос определения места стратегических коммуникаций в органах власти. Интернет-коммуникации вне стратегического контекста не способствуют реализации системных задач и функций связей власти с общественностью.

Ключевые слова: *связи с общественностью, интернет-коммуникации, официальный вебсайт, социальная сеть, органы государственной власти, местное самоуправление.*

Постановка проблеми. Влада має комунікаційну природу, володіючи значними інформаційно-комунікаційними ресурсами, які використовує в боротьбі за домінування в конкурентному інформаційному середовищі. Вибір каналів комунікації, форм і методів залежить від стану розвитку інформаційної сфери. Сучасні ЗМІ нівелюють дистанцію не лише в окремому соціумі, а й у світі. Серед альтернативних надзвичайно привабливим медіа називають інтернет, пояснюючи цим його безпрецедентний розвиток. Водночас інтернет-мережа набагато ширше середовище. Великий вплив на наше професійне й особисте життя мають винаходи, які наприкінці ХХ ст. тільки на рівні ідей траплялися в працях науковців і фантастів, такі як Emails, Twitter, Facebook, Youtube, онлайн-голосування на виборах, пошук в інтернеті, Вікіпедія, інтернет-медіа тощо. Інтернет-технології дедалі активніше залучаються до сфери державного управління. Наприклад, з 2003 р. в Україні функціонує електронна інформаційна система «Електронний Уряд», яка передбачає надання громадськості широкого спектра інформаційних послуг.

У наші дні легітимізація влади відбувається, зокрема, за допомогою інформаційної сфери, тому відкритість і прозорість державної влади – єдина адекватна відповідь на виклики сьогодення. Умовам ефективної комунікації органів державної влади (ОДВ) зі ЗМІ ми присвятили окрему статтю [1]. Наразі актуальності набуває проблема комунікації влади із громадськістю за допомогою нетрадиційних медіа. Веб-сайти урядових і муніципальних структур та соціальні мережі можуть стати ефективним інструментом зв'язків з громадськістю, виступаючи платформою для розміщення різноманітних інформаційно-комунікаційних матеріалів: відео (відеозвернення керівників, конференції, роз'яснювальні фільми про політику і дії влади), FAQ (Frequently Asked Questions – PR-жанр питань-відповідей, що має значний ефект переконання), інфографіки (статистичні дані у зручному для споживача форматі), публікацій щодо

урядової політики (тематичні буклети, статті, навчальні матеріали для шкіл та ВНЗ), тематичних вікторин, конкурсів тощо. У період інтенсивного розвитку інтернету владі варто долучитися до популярних комунікаційних платформ, використовуючи їх можливості на власну користь.

Аналіз останніх публікацій. Різні аспекти владних комунікацій розглядали сучасні філософи: Н. Хомський, Ю. Габермас, Н. Луман, У. Еко. Дослідження феномена зв'язків із громадськістю проводили відомі закордонні та вітчизняні вчені: І. Альошина, М. Аронсон, С. Блек, М. Бочаров, А. Деніс, Ф. Джефкінс, П. Грін, С. Катліп, Д. Уайт, О. Чуміков; В. Бебик, В. Королько, В. Мойсеев, Г. Почепцов, Є. Тихомирова. Теоретико-прикладні аспекти PR у державному управлінні та/або місцевому самоврядуванні досліджували М. Бочаров, О. Чуміков, В. Бебик, В. Мойсеев, Г. Почепцов, О. Мех, Л. Руїс Мендісабаль, С. Колосок, А. Серант, О. Сищук. Огляду розвитку PR в інтернеті присвятили окрему роботу О. Чуміков, М. Бочаров, М. Тишкова [2], проблеми використання сучасних інтернет-технологій саме в урядовій комунікації розглядає у своїй кандидатській дисертації О. Сищук [3].

Окремо можна виділити дотичні проблеми – інформаційної політики (Л. Губерський, В. Иванов, В. Карпенко, А. Москаленко, Г. Почепцов, Р. Різун та ін.), електронного врядування в контексті державного управління (О. Голобуцький, Д. Дубов, А. Семенов, В. Фіщук тощо).

Наразі потребує осмислення специфіка інтернет-PR у системі державних і місцевих органів влади, що пов'язано зі стрімким розвитком інтернет-технологій та необхідністю їх адаптації до сфери державного управління. Це обумовлює актуальність досліджень у цьому напрямі.

Мета дослідження – виявити специфіку інтернет-комунікацій ОДВ та місцевого самоврядування у контексті здійснення PR-діяльності, що передбачає з'ясування нормативно-правового підґрунтя зв'язків із громадськістю в органах державного



і муніципального управління, аналіз офіційних веб-сайтів органів державної влади та місцевого самоврядування, розгляд соціальних мереж як інструменту комунікації влади.

Методи дослідження включають загальнонаукові методи фокусування, індукції та дедукції, систематизації. Використано методи порівняння й описовий метод, що передбачає спостереження, зіставлення, узагальнення та інтерпретацію отриманих результатів.

Виклад основного матеріалу. Необхідність інформаційно-комунікаційної роботи з громадськістю в форматі нових економічних і соціально-політичних викликів виникла в Україні наприкінці 90-х рр. ХХ ст. Інституалізації зв'язків із громадськістю в ОДВ сприяли такі нормативно-правові документи, як Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади, місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» (1997), укази Президента «Про підготовку пропозицій щодо забезпечення гласності та відкритості діяльності органів державної влади» (2001), «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади» (2002), Постанова Кабінету Міністрів «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади» (2002, враховуючи останні зміни від 26.09.2013). Важливим етапом на шляху інформаційної відкритості влади є ухвалення у 2011 р. Закону України «Про доступ до публічної інформації», нової редакції Закону «Про інформацію» (1992, на цей момент зі змінами від 02.03.2014), пізніше Закону «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України у зв'язку з прийняттям Закону України “Про інформацію” та Закону України “Про доступ до публічної інформації”» (від 27.03.2014).

В епоху стрімкого розвитку інформаційно комунікаційних технологій, зокрема інтернету, в якому дослідники інформаційної доби та інвестори вбачають на сьогодні єдиний, поряд із космічним, простір, здатний розширюватися, але водночас підкреслюють його некерованість [4], особливого значення набуває присутність держави в інтернет-середовищі. З 2002 р. в Україні напрацьовується нормативно-правове підґрунтя, що передбачає перехід до електронного врядування з його важливим інтерактивним компонентом, також стандартизовано процедури висвітлення інформації, визначено структуру веб-сайтів. Зокрема, це наказ Державного комітету інформаційної політики, телебачення та радіомовлення України та Державного комітету зв'язку та інформатизації України «Про затвердження Порядку інформаційного наповнення та технічного забезпечення Єдиного веб-порталу органів виконавчої влади та Порядку функціонування веб-сайтів органів виконавчої влади» (2002), постанови Кабінету Міністрів «Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів

виконавчої влади» (2002, враховуючи останні зміни від 26.09.2013), «Про заходи щодо створення електронної інформаційної системи “Електронний уряд”» (2003), розпорядження Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до плану заходів щодо реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні» (2013).

Зауважимо, що частка регулярних користувачів мережі Інтернет в Україні станом на 2014 р. за різними даними становить від 53 % до 58 %. Комунікація в інтернеті ОДВ і муніципальних структур передбачає взаємозв'язок із певними контактними групами, залежно від цього реалізацію різних PR-функцій. Приміром, у віковій групі 16–24 років кількість інтернет-користувачів досягає феноменального показника 96 %. З боку держави актуальною є проблема залучення підлітків до політичного життя, а також ідеологічна функція, враховуючи, що це найуразливіша щодо інформаційних впливів частина населення. Серед онлайн-активностей українських користувачів на другому місці після пошуку інформації (92 %) є спілкування у соціальних мережах – 88 %, на третьому – читання новин (84 %) [5]. Підкреслимо, що підвищений інтерес до новинної інформації є характерною рисою країн перехідного періоду із нестабільною владою, перманентними змінами в ОДВ. Переважають інтернет-користувачі у віковій категорії 25–34 роки. А це наймобільніша і найактивніша частина населення, до того ж свідомо порівняно з категорією до 25 років, з якою влада має взаємодіяти у зручний для аудиторії спосіб.

Функції державної влади обов'язково включають комунікаційну функцію, перетворюючи зв'язки з громадськістю на своєрідний соціально-політичний інститут. Отже, до інформаційно-комунікаційних завдань ОДВ належать такі: інформування громадськості про власну діяльність; формування та поширення повідомлень для різних контактних груп, проведення роз'яснювальної роботи щодо власних дій, ініціатив, програм; розміщення повної інформації на офіційних веб-сайтах; формування сприятливого іміджу структури і посадових осіб. Зауважимо, що наявність відкритої інформації на офіційних веб-сайтах полегшує подальшу роботу державних структур, зокрема, щодо доступу до публічної інформації, позбавляючи відповідні відділи частини рутинної роботи – надання відповідей на інформаційні запити. Проте не завжди вдається уникати необхідності дублювати інформацію, що пов'язано, на нашу думку, із кількома причинами. По-перше, населення недостатньо обізнане щодо пошуку державної інформації, по-друге, в ОДВ часто формально підходять до інформаційного наповнення і технічних параметрів сайтів: відсутність зручного інтуїтивного інтерфейсу, ефективної внутрішньої пошукової системи надзвичайно ускладнює доступ до суспільно важливої інформації. Крім

того, може мати місце неповнота викладу матеріалу відповідно до заявленої категорії інформації, коли позначена на веб-сайті категорія не підкріплюється інформацією або ж у повній мірі їй не відповідає. У таких випадках медіаюристи рекомендують журналістам об'єднуватися і подавати до державного органу дотичні інформаційні запити, ускладнюючи роботу організації і спонукаючи її до більш активної комунікаційної позиції. У разі ненадання доступу до певної категорії інформації, часто це стосується бюджетну, оприлюднення декларацій про майно, доходи і витрати відомостей щодо високопосадовців, їх заступників та членів сімей, позиватися до суду. Наскільки можна очікувати правомірних рішень, то інше питання, яке до сьогодні залишається дискусійним. Наразі перебуває у процесі формування судова практика у галузі доступу до інформації. Т. Шевченко, директор Інституту Медіа Права, у 2013 р. зауважував, що велике значення має те, проти кого судитися: фактично неможливо виграти справу проти Верховної Ради чи Конституційного суду [6]. У таких позовах значну роль відіграє безпосередньо медіависвітлення проблеми і, відповідно, репутаційний складник, що є доволі важливим компонентом державного управління: часто рішення владних структур приймаються під суттєвим тиском ЗМІ. Контроль з боку громадськості сприяє перерозподілу влади, принаймні на інформаційному рівні, а цей рівень легко трансформується у владний. Наприклад, розпорядження Голови Верховної Ради України О. Турчинова «Про порядок доступу осіб до відкритих пленарних засідань Верховної Ради України» (від 27 жовтня 2014 р.) з'явилося після того, як Інститут Медіа Права разом з редактором веб-платформи «Доступ до правди» А. Рубан подали позов про бездіяльність спікера Верховної Ради до суду. Незважаючи на те, що ще у квітні 2014 р. було внесено зміни до регламенту ВРУ, за якими громадяни мали право вільного доступу до парламентських засідань, це право тривалий час не було реалізовано нібито через відсутність спеціального розпорядження Голови ВРУ [7]. У разі неправомірних рішень судів практикуються випадки звернення до Європейського суду з прав людини.

Підкреслимо, що традиційно більш відкритими залишаються органи виконавчої влади (ОВВ) порівняно із законодавчою і судовою гілками влади. Систематично громадські організації та державні структури проводять моніторинг публічності ОВВ та місцевого самоврядування. Офіційні веб-сайти органів виконавчої влади як потенційно ефективна платформа комунікації з громадськістю двічі на рік є об'єктом дослідження відділу з питань свободи слова та доступу до публічної інформації департаменту інформаційної політики Державного комітету телебачення і радіомовлення України. Також ГО «Інститут розвитку регіональної преси»

(ІРРП) реалізовує проект «Моніторинг веб-сайтів центральних органів державної виконавчої влади України». Методики оцінки веб-сайтів різняться. Проте за різними даними середній показник публічності органів влади ледь сягає 50 % із можливих 100 %, тоді як фактичним показником цілком публічної влади є понад 80 %. Це стосується і муніципального управління. Жодної публічної міської влади в Україні немає, а у 2014 р. порівняно із попереднім органи та посадові особи місцевого самоврядування стали більш закритими у поширенні інформації про результати своєї діяльності та у щоденній взаємодії з мешканцями [8]. Лідерами рейтингу «Індекс публічності місцевого самоврядування», за даними громадської мережі «ОПОРА», стали Івано-Франківська та Вінницька міські ради з показником 67 % і 63 % відповідно, проте й вони класифікуються як муніципалітети, що мають лише задовільний рівень публічності. Більшість міських рад за результатами моніторингу належать до групи муніципалітетів з низьким рівнем публічності (41–60 %), тоді як діяльність Черкаської і Донецької (з показником 37 % і 34 % відповідно) формально класифікується як неопублічна [8]. До речі, у містах Євросоюзу показник публічності місцевих рад, голів міст і виконавчих органів влади зазвичай перевищує 90 %.

Зауважимо, що публічність передбачає режим динамічної комунікації. У цьому аспекті необхідно розрізняти прозорість і відкритість державної влади. Можна спостерігати за рішеннями і діями влади, як за прозорим акваріумом, і не мати можливості впливати на владу, бути почутими. Тоді як відкритість – це надання владою максимального доступу до інформації, що є в її розпорядженні, та стимулювання активного залучення громадян до управління державними справами, зокрема за допомогою регулярного діалогу. Публічність влади передбачає прозорість, відкритість і підзвітність як процес систематичного інформування громадськості про результати та ефективність роботи державних і муніципальних інституцій, використання громадських ресурсів та бюджетних коштів.

Щодо центральних ОВВ, то предметом моніторингу тут стають окремі показники публічності – інформаційне наповнення (за методикою Держкомтелерадіо України) або інформаційна відкритість (за методикою ГО ІРРП). Станом на перше півріччя 2014 р. рейтинги очолює Державна прикордонна служба України (84,70 %) [9; 10]. Держприкордонслужба першою виконала технічні вимоги щодо звукового супроводу основних розділів інформації, розміщених на сайті, що дає змогу людям з вадами зору отримати важливу інформацію (Постанова КМУ №730 від 26 вересня 2013 р., що набула чинності 01.01.2014). Створено звукову сторінку, тому є можливість прослухати основні новини. Структура сторінки спрощена і не перевантажена графічни-



ми елементами. Інформація обирається відповідно до даних Google Analytics, тобто це найбільш запитувана інформація на сайті. Позитивно потрібно оцінити інтерактивні засоби сайту: на видному місці, у верхньому кутку зліва, розміщено телефон довіри; створено рубрику «Банк Ідей», де можна залишати пропозиції щодо функціонування державного органу; проводяться онлайн-конференції; представлено інтерактивні мапи, які супроводжуються можливістю перегляду з камер відеоспостереження, встановлених у пунктах пропуску тощо. На головній сторінці зверху представлено важливі для громадськості рубрики, що становлять окремі напрями PR-діяльності: «Доступ до публічної інформації», «Звернення громадян», «Робота зі ЗМІ». Вони зручно структуровані, відображають повну інформацію. Узагалі сайт має зручний інтерфейс, систему пошуку, посилання на сторінки організації в соціальних мережах: Twitter, Facebook та відеозаписи в YouTube [11].

На нашу думку, надзвичайно важливо, коли розміщення інформації на веб-сайтах не лише дає можливість громадянам отримати необхідну для них інформацію 24 години на добу 7 днів на тиждень, зменшуючи навантаження на апарат органів влади, а й передбачає інтерактивний зв'язок влади з громадськістю. Неповний перелік інтерактивних засобів включає: адресу електронної пошти для здійснення запиту; гостьову книгу; поштовий сервіс для зареєстрованих користувачів (електронні розсилки); електронну форму для заповнення звернень; форум; розділ «Питання-відповіді» (публікуються всі запитання і відповіді); розділ «Про що нас найчастіше запитують» (публікуються лише окремі питання та відповіді); розділ «Електронна громадська приймальня» (режим роботи «питання-відповідь»); розділ «Гаряча лінія» (пряме спілкування); соціологічне опитування відвідувачів сайту про його роботу; Інтернет-конференцію (режим онлайн-спілкування). Підкреслимо, що Розпорядженням КМУ «Про роботу центральних і місцевих органів виконавчої влади щодо забезпечення відкритості у своїй діяльності, зв'язків з громадськістю та взаємодії із засобами масової інформації» (2004) як обов'язковий засіб комунікації визнано «Електронну громадську приймальню».

Концентрація влади гальмується завдяки прозорості та відкритості її дій. Проте трансакційна модель комунікації, що передбачає суб'єктно-суб'єктний рівень інформаційної взаємодії влади і громадськості, не реалізується у сфері державного управління, хоча для цього є достатнє нормативно-правове підґрунтя. Часто у представників вдержавних органів не виникає бажання поділитися владою: юридичні відділи державних структур трактують закони на власну користь, роблячи недоступною публічну інформацію; керівники не йдуть на контакт зі ЗМІ, практикується формальний підхід до

офіційних веб-представництв. Також не приділяється необхідна увага формі подання інформації, що має бути доступна кожному пересічному громадянину. Як відзначає У. Фенхель, речник і заступник керівника підрозділу зовнішніх комунікацій в апараті Федерального міністерства фінансів Німеччини, щодо розкриття бюджетної інформації через веб-сайт: «Прозоре зображення Федерального бюджету – це центральна тема для Міністерства фінансів. Бюджетні плани і до того були відкриті для громадськості, але чисте представлення мало-розумілих цифр – це занадто важко для непрофесіоналів і не відповідає ідеї прозорості» [12].

Узагалі для державних службовців інтернет-комунікації, зокрема логіка спілкування у мережі, де відсутнє адміністрування ресурсу і зникає грань між тим, хто передає повідомлення, та його аудиторією, залишаються ще не пізнаними медіа. Саме веб-платформа передбачає миттєвий обмін інформацією, коли користувач одночасно виступає і комунікатором, і комунікантом. Обидві сторони рівноправні, їхні думки мають вислуховуватися і враховуватися.

Серйозні спроби активізувати роботу органів влади в інтернеті почалися в 2011 р., після прийняття Закону «Про доступ до публічної інформації» (Постанова КМУ № 1330 від 21 листопада 2011 р.). Розглядали різні пропозиції, але громадська рада при Держтелерадіо не підтримала, ініціативу директора міжнародної «Програми сприяння парламенту II» в Україні Е. Валентайн доповнити проект постанови пунктом про обов'язкову інформаційну присутність ОДВ у соціальних мережах – Twitter і Facebook. Аргументи проти такої поправки: спірність офіційного статусу інформації, розміщеної у соціальних мережах, на що звертали увагу медіаюристи, та інерція мислення чиновників, які не готові працювати по-новому. Були й суттєві технічні обмеження, які наразі також залишаються актуальними: у багатьох селищних і районних радах немає інтернету.

У 2011 р. на базі Українського національного інформаційного агентства «Укрінформ» також було створено Укрінформ-Блоги (<http://blogs.ukrinform.com/>) з метою сприяння діалогу між громадськістю і владними структурами, оперативного обміну думками з проблемних питань. Проте живий діалог не відбувся через кілька причин, серед яких важливе значення має питання популяризації ресурсу: віртуальною платформою для блогів КМУ обрав маловідвідуваний сайт, який потребує реклами. По-друге, не було визначено аудиторію блогів, що дало б можливість зрозуміти, яка інформація та у якому вигляді потрібна. На ресурсі майже відсутні коментарі, немає посилань на пости у Twitter і Facebook. До речі, незважаючи на відсутність відповідних нормативно-правових вимог, з 2011 р. політики і представники вла-



ди починають масово відкривати власні сторінки у Twitter, Facebook, YouTube, проте, як правило, не використовують переваги цих каналів комунікації, не розуміючи принципової відмінності від традиційних ЗМІ. Під час підготовки текстів – у цьому випадку не важливо, хто їх пише, – безпосередньо керівник або його служба – не враховується специфіка соціальних медіа. Це має бути коротке просте повідомлення щодо суті питання, а не текст для державної преси, написаний бюрократичною мовою. Рекомендується також більше уваги приділяти розміщенню фото-, аудіо- і відеоматеріалів.

Соціальні мережі відіграють важливу роль у виникненні протестних рухів, що продемонстрували, зокрема, події в Україні листопада 2013 – лютого 2014 рр. Українську аудиторію у соціальних мережах можна зіставити із кількістю населення країни – 40 млн зареєстрованих акаунтів [13]. Серед них найбільша кількість акаунтів у молодіжній російській мережі «ВКонтакте» (27 млн), на другому місці – «Однокласники» (11 млн), на третьому – Facebook (3,2 млн), аудиторія сервісу мікроблогів Twitter – 430 000 користувачів, від початку 2013 р. збільшилася у півтора рази (основний приріст припав на Євромайдан). При цьому більшість населення ніколи не користувалася соціальними мережами, але це так звана «мовчазна більшість» [12].

Facebook і Twitter – основні соціальні мережі для розміщення офіційних сторінок представників влади різних країн. На думку американських дослідників, наразі ми живемо в епоху Facebook, і цінність найбільшої соціальної платформи не зменшиться з часом, а просто випаде з основної сфери емоційних інтересів, як це сталося з електронною поштою [4]. Тому навчитися працювати з цими каналами комунікації – актуальне завдання ОДВ і місцевого самоврядування. Підкреслимо, що аудиторія Facebook в Україні збільшується доволі швидкими темпами: з початку 2013 р. кількість користувачів зросла на 700 000 (+36 %).

Варто звернути особливу увагу на те, що будь-які публікації у медіа, враховуючи інформацію на офіційних веб-сайтах і в соціальних мережах, мають відповідати загальній стратегії комунікації ОДВ. Крім того, органи державної влади і місцевого самоврядування мають демонструвати спільність позиції щодо принципових питань розвитку країни або вирішення певних проблем. Особливого значення це набуває у кризові періоди, коли більшість питань, пов'язаних із підтримкою влади, а можливо, й подальшим її існуванням, «замикається» на медіа. Наприклад, унаслідок російсько-українського військово-політичного конфлікту взимку 2015 р. гостро постає проблема енергозабезпечення й енергонезалежності України. Питання про тепло і світло в оселях, їх тарифікацію цікавить більшість населення. Але створено координаційного центру щодо енергетичних питань,

відповідно відсутня узгодженість дій і комунікацій різних міністерств і відомств, муніципальних органів влади щодо цієї проблеми. У результаті, Міністерство енергетики та вугільної промисловості закуповує вугілля у ПАР, Генеральна прокуратура України у відповідь порушує справу за підозрою в розкраданні державних коштів в особливо великих розмірах, мотивуючи тим, що вугілля неякісне і не горить у вітчизняних теплоелектростанціях. Водночас місцева влада не може роз'яснити ситуацію щодо графіків відключення електроенергії, анонсованих Міненерго. Не зрозумілою також є поява на офіційному сайті Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України повідомлення про постачання електрики та вугілля з Росії, яке розповсюдило УНІАН і появу якого у міністерстві згодом пояснили наслідком втручання в роботу сайту ззовні [15].

Узагалі стратегічні комунікації, реалізація довготривалих програм – традиційно слабка ланка владних зв'язків з громадськістю в Україні, на що звертають увагу фахівці [3, с. 9; 16, с. 42]. Перевага надається тактичним комунікаціям – щоденній поточній роботі: вивченню й аналізу медійних матеріалів; організації прес-заходів; акредитації представників ЗМІ; написанню інформаційних повідомлень для медіа за розробленою формою, які часто не в змозі привернути увагу споживача. На урядовому порталі рівень мінімальної доступності державної ПР-служби у розділі методично-консультативної допомоги відділам зв'язків із громадськістю та ЗМІ обмежується медіарилейшнз [9]. Розміщення матеріалів у мас-медіа поза стратегічним контекстом не сприяє реалізації системних завдань і функцій владних зв'язків із громадськістю, що ідентичні функціям державної влади, – захисту суверенітету країни та загальнонаціональних цінностей. У цих питаннях важлива підтримка громадян, інакше виникає загроза стабільному існуванню державної системи. Тому одне із головних завдань державної інформаційної політики – підвищення рівня довіри населення до ОДВ. Але зауважимо, що робота зі зв'язків із громадськістю дає змогу вирішити коло завдань тільки в інформаційній сфері, але не змінює реальність, тільки готує підґрунтя для реальних реформ, переконуючи населення у їх необхідності. Без реформ неможливо відновити довіру до тих державних структур, підтримка яких є вкрай низькою.

Висновки. Незважаючи на необхідність доопрацювання нормативно-правової бази щодо інформаційно-комунікаційної взаємодії влади з громадськістю, зокрема в аспекті впровадження інтернет-комунікацій, існує підґрунтя для реалізації трансакційної моделі комунікації, що передбачає інформаційну налаштованість комунікантів один на одного, миттєвий обмін інформацією, коли користувач одночасно виступає і адресантом, і



адресатом. Важливими етапами розвитку зв'язків із громадськістю в органах державного і муніципального управління є початок процесу реалізації електронного врядування і забезпечення доступу до публічної інформації. На сьогодні стандартизовано процедури висвітлення інформації, визначено структуру офіційних веб-сайтів ОДВ і місцевого самоврядування. Проте їх аналіз свідчить, що переважно практикується формальний підхід до офіційних веб-представництв.

Публічність влади безпосередньо залежить від позиції керівника, його політичної волі. Розвиток інтернет-технологій сприяє інформаційній присутності ОДВ у соціальних мережах. Проте, часто не розуміючи специфіки соціальних медіа та декларуючи відкритість лише на словах, владні структури не можуть створювати високоякісний, придатний до мережі контент. Крім того, відсутність системної роз'яснювальної роботи з громадськістю, узгодженої внутрішньої комунікації унеможливорює підтримку і реалізацію довготривалих державних програм.

Список літератури:

1. Башук А. І. Умови ефективної комунікації органів державної влади із ЗМІ / А. І. Башук // Наукові записки Інституту журналістики. – 2010. – Т. 41. – С. 6–11.
2. Чумиков А. Н. PR в Інтернеті: Web 1.0, Web 2.0, Web 3.0 / Александр Чумиков, Михаил Бочаров, Мария Тишкова ; ред. М. Савина. – М. : Альпина Паблишерз, 2010. – 130 с.
3. Сищук О. А. Комунікаційна діяльність центральних органів виконавчої влади України: автореф. дис. ... канд. наук із соц. комунік.: 27.00.06 / О. А. Сищук. – К., 2014. – 19 с.
4. Як підключення 7 мільярдів людей до інтернету змінить світ [Електронний ресурс] // iPress.ua. – 06.05.2013. – Режим доступу: http://ipress.ua/mainmedia/yak_pidklyuchennya_7_milyardiv_lyudey_zminyt_svit_19543.html – Дата доступу: 11.01.2015.
5. Портрет українського користувача інтернету [Електронний ресурс] // Українська блогосфера. – 28.07.2014. – Режим доступу: <http://blogsphere.com.ua/2014/07/28/ukrainian-internet-user-survey/>. – Дата доступу: 10.01.2015.
6. Найбільші порушники закону про доступ до публічної інформації – Верховна Рада та Конституційний суд [Електронний ресурс] // Corrupt UA: Антикорупційний блокпост. – Режим доступу: <http://corruptua.org/2013/07/naybilshi-porushniki-zakonu-pro-dostup-do-publichnoyi-informatsiyi-verhovna-radata-konstitutsiyiniy-sud/>. – Дата доступу: 27.12.2014.
7. Чижик Г. Як потрапити на засідання парламенту: покрокова інструкція [Електронний ресурс] / Галина Чижик // Інститут Медіа Права. – 24.11.2014. – Режим доступу: <http://www.medialaw.kiev.ua/Analytics/393/>. – Дата доступу: 09.01.2015.

8. Міські ради Івано-Франківська та Вінниці визнано найпублічнішими – результати дослідження ОПОРИ [Електронний ресурс] // ОПОРА : громадянська мережа. – 11.11.2014. – Режим доступу: <http://oporaua.org/news/7404-miski-rady-ivano-frankivskata-vinnyci-vyznано-najpublichnishymy-rezultaty-doslidzhennja-opor>. – Дата доступу: 10.01.2015.
9. Державний комітет телебачення і радіомовлення України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://comin.kmu.gov.ua/>. – Дата доступу: 05.01.2015.
10. Рейтинг інформаційної відкритості-2014 [Електронний ресурс] // RPDIPPI: Інститут Розвитку Регіональної Преси. – 10.12.2014. – Режим доступу: <http://irrp.org.ua/rating-2014.html>. – Дата доступу: 25.12.2014.
11. Державна прикордонна служба України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dpsu.gov.ua/ua/>. – Дата доступу: 10.01.2015.
12. Фенхель У. Впровадження Open Data для федерального бюджету Німеччини. Комунікація уряду через соціальні медіа : лекція у межах проекту «Підтримка реформи управління державними фінансами». – 16.12.2014. – Рукопис.
13. Карпенко О. Украинцы в социальных сетях: масштабное исследование «Яндекса» [Електронний ресурс] / Ольга Карпенко // АІН. – 21.08.2014. – Режим доступу: <http://ain.ua/2014/08/21/537620>. – Дата доступу: 05.01.2015.
14. Популярність Facebook – это аномалия [Електронний ресурс] // Internetua. – 18.03.2014. – Режим доступу: <http://internetua.com/populyarnost-facebook---eto-anomaliya>. – Дата доступу: 10.01.2015.
15. Минрегион: повідомлення про вугілля та електрику від Путіна – операція хакерів [Електронний ресурс] // УНІАН: інформаційне агентство. – 27.12.2014. – Режим доступу: <http://www.unian.ua/politics/1026872-minregion-povidomlennya-pro-vugillya-ta-elektriku-vid-putina-operatsiya-hakeriv.html>. – Дата доступу: 09.01.2015.
16. Комунікація: демократичні стандарти в роботі органів державної влади : [навч. посіб.] / [за заг. ред. Н. К Дніпренко]. – К. : ТОВ «Вістка», 2008. – 164 с.

References:

1. Bashuk A. I. Umovy efektyvnoi komunikatsii orhaniv derzhavnoi vlady iz ZMI / A. I. Bashuk // Naukovi zapysky Instytutu zhurnalistyky. – 2010. – Т. 41. – С. 6–11.
2. Chumikov A. N. PR v Ynternete: Web 1.0, Web 2.0, Web 3.0 [Tekst] / Aleksandr Chumikov, Mykhayl Bocharov, Maryia Tyshkova; red. M. Savyna. – М. : Alpyna Pablysherz, 2010. – 130 s.
3. Syshchuk O. A. Komunikatsiina diialnist tsentralnykh orhaniv vykonavchoi vlady Ukrainy: avtoref. dys. na zdobuttia nauk. stupenia kand. nauk iz sotsialnykh komunikatsii: 27.00.06 spets. «Prykladni sotsialno-komunikatsiini tekhnolohii» / O.A. Syshchuk. – К., 2014. – 19 s.
4. Iak pidkliuchennia 7 miliardiv liudei do internetu zminyt svit [Elektronnyi resurs] // iPress.ua. –



- 06.05.2013. – Rezhym dostupu: http://ipress.ua/mainmedia/yak_pidklyuchennya_7_milyardiv_lyudey_zminyut_svit_19543.html.
5. *Portret* ukraïnskoho korystuvacha internetu [Elektronnyi resurs] // Ukraïnska blohosfera. – 28.07.2014. – Rezhym dostupu: <http://blogosphere.com.ua/2014/07/28/ukrainian-internet-user-survey/>. – Data dostupu: 10.01.2015.
 6. *Naybilshi* porushnyky zakonu pro dostup do publichnoi informatsii – Verkhovna Rada ta Konstytutsiïnyi sud [Elektronnyi resurs] // Corrupt UA: Antykoruptsiïnyi blokpost. – Rezhym dostupu: <http://corruptua.org/2013/07/naybilshi-porushniki-zakonu-pro-dostup-do-publichnoyi-informatsiyi-verhovna-rada-ta-konstitutsiynyi-sud/>. – Data dostupu: 27.12.2014.
 7. *Chyzhyk* H. Yak potrapyty na zasidannia parlamentu: pokrokovyï instruktsiï [Elektronnyi resurs] / Halyna Chyzhyk // Instytut Media Prava. – 24.11.2014. – Rezhym dostupu: <http://www.medialaw.kiev.ua/Analytics/393/>. – Data dostupu: 09.01.2015.
 8. *Miski* rady Ivano-Frankivska ta Vinnytsi vyznano naïpublichnishymy – rezultaty doslidzhennia OPORY [Elektronnyi resurs] // OPORA: hromadianska merezha. – 11.11.2014. – Rezhym dostupu: <http://oporaua.org/news/7404-miski-rady-ivano-frankivskata-vinnyci-vyznano-naïpublichnishymy-rezultaty-doslidzhennja-opor>. – Data dostupu: 10.01.2015.
 9. *Derzhavnyi* komitet telebachennia i radiomovlennia Ukraïny [Elektronnyi resurs] // Ofitsiïnyi veb-sait. – Rezhym dostupu: <http://comin.kmu.gov.ua/>. – Data dostupu: 05.01.2015.
 10. *Reitynh* informatsiïnoi vidkrytosti-2014 [Elektronnyi resurs] // RPDIRRP: Instytut Rozvytku Rehionalnoi Presy. – 10.12.2014. – Rezhym dostupu: <http://irrp.org.ua/rating-2014.html>. – Data dostupu: 25.12.2014.
 11. *Derzhavna* prykordonna sluzhba Ukraïny [Elektronnyi resurs] // Ofitsiïnyi veb-sait. – Rezhym dostupu: <http://dpsu.gov.ua/ua/>. – Data dostupu: 10.01.2015.
 12. *Fenkhel* U. Vprovadzhennia Open Data dlia federalnogo biudzhetu Nimechchyny. Komunikatsiïa urïadu cherez sotsialni media: lektsiïa u mezhakh proektu «Pidtrymka reformy upravlinnia derzhavnymy finansamy». – Kyïv, vul. Velyka Zhytomyrska, 11. – 16.12.2014.
 13. *Karpenko* O. Ukraincy v social'nyh setjah: masshtabnoe issledovanie «Jandeksa» [Elektronnij resurs] / Ol'ga Karpenko // AIN. – 21.08.2014. – Rezhym dostupu: <http://ain.ua/2014/08/21/537620>. – Data dostupu: 05.01.2015.
 14. *Populjarnost'* Facebook – jeto anomalija [Elektronnij resurs] // internetua. – 18.03.2014. – Rezhym dostupu: <http://internetua.com/populyarnost-Facebook---eto-anomaliya>. – Data dostupu: 10.01.2015.
 15. *Minrehion:* povidomlennia pro vuhillia ta elektryku vid Putina – operatsiïa khakeriv [Elektronnyi resurs] // UNIAN: informatsiïne ahentstvo. – 27.12.2014. – Rezhym dostupu: <http://www.unian.ua/politics/1026872-minregion-povidomlennya-pro-vugillya-ta-elektryku-vid-putina-operatsiya-hakeriv.html>. – Data dostupu: 09.01.2015.
 16. *Komunikatsiïa:* demokratychni standarty v roboti orhaniv derzhavnoi vlady: [navch.posib.]; [za zah. red. kandydata nauk z derzhavnoho upravlinnia N. K. Dniprenko]. – K.: TOV «Vistka», 2008– 164 s.

Подано до редакції: 15. 02. 2015 р.

